كيف تكون بائعا مُميزاً:

عميلك لا يرى تجهيزاتك ومنافعك أولا .... بل يراك أنت ، لذا حاول أن تُكون لنفسك شخصية فريدة عن الآخرين وحافظ على المكونات الشكلية لشخصيتك من خلال الأناقة فى الملبس وتعبيرات وجهك والثقة بالنفس ونظرات وحركات العين والحماس والصوت وتغيراته .

ويتم ذلك وفقاً لما يلى :

1- ملبسك :

اجعل ملبسك بالشكل الذى يجب أن يراك العميل به.

2- هيئتك العامة :

اجعل طريقة جلوسك ، وقفتك ، حركتك بما يساعد فى اكتساب احترام الآخرين اجلس باستقامة ... وآثار الثقة تظهر فى مشيتك .

3- تعبيرات وجهك :

احتفظ بابتسامة ممتعة وسارة وكن متأكد أنها حقيقة فهناك فرق بين الابتسامة الحقيقية والابتسامة المصطنعة فالابتسامة المخلصة تأتى من خلالك والسرور يجعلك تحب الناس ويحبونك ويبعث فيك الحياة والنشاط.

وبالتالى فإن حب الناس يجعلك عظيم الأثر عليهم وتفوز برضاهم وميلهم نحوك وكذلك إقتناعهم بأرائك وأفكارك .

فالمرء يستمتع حينما يرى الابتسامة الحقيقة الرقيقة لمن يخدمه فيشعر بميل وتعاطف نحوه ولك أن تقارن ذلك الفرد بأخر يخاطبك بطريقة سطحية قائلاً لك ما الذى تريده بجفاف وتقطيب لا شك أن النوع الأول أفضل بآلاف المرات .

4- الثقة فى نفسك :

الثقة لا تساعدك فقط فى عمل الأفضل ولكنها تكون ذات تأثير متبادل فى نفسية العميل المرتقب فالناس يثقون فى أناس واثقين من أنفسهم ، لذا عليك التفكير دائماً وابدأ فى ماذا تكون ولا تفكر أبداً فى ماذا لا تكون .وحتى تحظى بثقة عملائك عليك أن تعرف الموضوع الذى سوف تتحدث فيه أربعون مرة قبل أن تُقدم على الحديث .

5- حركة بصرك :

عندما تتحدث اهتم كثيراً بعينيك ولا تحتفظ بها بعيداً عما تخاطبه وعندما تكون مستمع انظر إلى فم العميل المرتقب واعمل إيماءة برأسك ببطء وعين قاصدة مستنتجة وعقل واعٍ ، ولا تحملق بعينيك للمشتري ، ولكن اعطه انتباه المتأمل واجعل ذلك واضحاً من نظرات عينيك .

6- كَوِّن إتجاهاً إيجابياً :

البيع والشراء هما عمليتين متكاملتين لتبادل الاهتمام فيجب عليك أن تهتم كبائع بالمشتري وتوليه كل العناية وتوفر له كل ما يرضيه حتى يتكون لديه انطباع أو اتجاه

إيجابي ناحيتك والاتجاه عملية جوهرية فى مسألة البيع وهو الدافع الرئيسي لتعامل المشتري معك فإذا ما كَون المشتري إتجاه إيجابي ناحيتك فيظل ذو ولاء لك ولمنتجك.

7- كن متحمساً لقضيتك

القول المأثور يقول أن الحماس شيء مُعدي وبتحمسك الكبير لانتاجك وخدماتك التى توفرها للمشتري لك ولسلعتك أو خدمتك ، ولا أحدثك يا صديقي عن الحماس الثائر ذو الضوضاء والإزعاج .

ولكننا نتحدث عن شيء أكثر قرباً للثقة ، ذلك النوع الهاديء من الحماس والذى يُولد بالتالي الثقة , والرضا والقبول من قِبل المشتري فلو أنك تعرف الكثير عن منتجك أو خدمتك ولست متحمساً لكليهما أعتقد أنك كبائع سوف تنتهي ومن الأفضل أن تترك هذا المجال وتنسحب أو تنصرف إلى منتج جديد .

8- اطمإن .. تبيع .

إطمئنانك وهدوئك بمثابة صورة مركبة تظهرك كشخص هاديء ومنتبه وتخلق التيار النفسي الخفي الذى ينعكس على اللغة التى تتحدث بها وتكشف درجة هدوئك وإطمئنانك ويساعد ذلك بلا شك على إبعادك عن التشويش والضوضاء الذى يسبب الإزعاج للمشتري فَتعامل المشتري مع بائع ينقر على المكتب بيده شيء مزعج للغاية وإطمئنانك وهدوئك عامل كبير التأثير على نفسية العميل إذ يجعله يشعر هو الآخر بالأمان والاطمئنان معك ومع منتجك .

9- صوتك :

نبرات صوتك هى الموسيقى التى تصاحب ما تقوله فبينما تصل كلماتك إلى عقل المشتري ستميل عواطفه وتلك هى الغاية .... لذا كن متأكداً من رد الفعل العاطفي للعميل قبل أن تتحدث وتأكد من درجة الاستجابة لكلماتك وتفكيرك وتكلم ببطء ووضوح بين مستوى طبقة صوتك لتحاشي الصوت المضجر الممل .

كما عليك أن تتأنى فى كلماتك وكررها كي تتأكد أنك على اتصال دائم بعقلية وعاطفة العميل ، وحاول يا صديقى أن تبعث عباراتك للمشتري فى صورة أسئلة تجذب انتباهه وتثير اهتمامه .

تحاشى الكلام العام ما أمكن ذلك ، وتذكر أن سكوتك بين العبارات يعطيك الكثير من الوقت لمعاودة التفكير فيما تقول ويعطى لعميلك فترة أطول للتحليل .

10- استخدام اسم المشتري :

إذ أنك باستخدام لاسم المشتري تُكون صداقة بينك وبينه حيث يشعر المشتري بسعادة أكثر حينما يسمعك وأنت تخاطبه باسمه ويشعر بتنظيم لذاته وذلك هو فن العلاقات الإنسانية ، وقل اسم المشتري لذات المشتري وحذار أن تناديه باسم ليس هو اسمه لأن مخاطبتك له باسمه يجعله يشعر بأنه ذو قيمة لديك وأنك تتذكره دائماً وأنه محل اهتمامك . أما أن تناديه باسم غير اسمه فذلك الخطأ كله لأنه يشعر مع ذلك بإحباط نفسى خصوصاً إذا كان يصطحب معه أحد أصدقائه لأن ذلك معناه إنك غير متذكره ، وأنه

ليس محلاً لاهتمامك وأنه بالنسبة لك ليس سوى مجرد إتمام عملية بيعية تحقق من ورائها صالحك الشخصى فقط وليس أكثر من ذلك .

هذا فضلاً عن تذكرك لاسمه يجعلك على صداقة دائمة معه وتنمى لدى دافع التعامل فيتردد عليك من آن لآخر لأنه يشعر بالراحة النفسية لديك وفي التعامل معك . وفي مخاطبتك للمشتري باسمه يساعدك كثيرا أثناء محادثتك معه حيث يشعر المشتري براحة نفسية عندما تقول له (طلبك أو أوامرك يا سيد فلان)

ولكن كيف تتذكر إسم المشترى ؟ بالتركيز والممارسة

وهناك بعض الاقتراحات البسيطة التى تساعدك على تذكر الأسماء :

- اجعل الشخص يكرر اسمه أثناء الحديث بطلبات تظهر سمه كثيرا .
- لو هناك شك فى الاسم اطلب من الشخص أن يذكر اسمه فى البداية .
- لو أن اسمه كان معقداً فيجب أن تطلب منه الوضوح والتفسير لاسمه ثم كرره مرة ثانية وثالثة حتى يرسخ اسمه .
- معظم الأسماء تنسى أثناء المقدمة ، ولذلك عندما تقابل المشترى استمع بعناية وحرص لاسمه وانظر نظرة جيدة متعمقة لاسمه وشخصه .
- اكتب اسم العميل عندك فهذه أفضل الطرق لتذكر اسمه بدلاً من الإعتماد على ذاكرتك فقد تخونك .
- فى كثير من البلدان العربية .. وزيادة فى الألفة مع العميل يذكر الشخص لقب لابنه (مثلا أبو عمرو..وهكذا)

11- تذكر أنك تبيع بالتأثير (عواطف ، مشاعر ، أحاسيس)

لا تبع السلعة فقط ، إن عالم البيع عالم مليء بحراسة البوابة من سكرتارية مستقبلون ومساعدون وآخرون ويجب على هذه الفئات أن تُحسن استقبال العملاء وأن تعتنى بهم خير عناية وإلا تسيء إليهم وبالتالي:

على مشاعر وأحاسيس المشترين وعواطفهم تستطيع أن تكسب صداقتهم وأن تجعلهم يتقبلون سلعك أو خدماتك عن طيب خاطر .

12- انسحب إذا كان الوقت والمكان غير مناسب

بفرض أنك كنت فى متجرك ودعاك المشتري لتقديم عرضك أو بفرض أنك كنت فى مكتب المشتري لإتمام المقابلة لكن التليفون ظل يدق والمشتري ظل يجاوبه فإنك لا تستطيع أن تعرف بحق ما يجول بذهن العميل وما ينوبه ولا يجب عليك مقاطعة الكلام إن تشتيت الفكر لدى المشتري فى هذه الحاله من الأفضل لك ألا تستمر وأن تنسحب بشرف وكرامة وتحييه وتنصرف على أن تحدد معه المقابلة مرة أخرى فى موعد يناسبه أو تعتذر له بأنك قد جئت فى وقت غير مناسب وأنك ستزوره فى وقت آخر أكثر مناسبة له كأن تقول مثلا : هل أحضر إليك فى التاسعة والنصف صباح الغد ؟ أو تقول له هل من الممكن أن أحضر إليك غداً فى أي وقت بعد الظهر ؟

13- ضع "نعم" دائماً على لسانك :

إذ أن نعم دائما تفوز بالصورة الذهنية وأخذ ملاحظاتك من الجانب الإيجابى من العقل واستبدل "نعم" بدلا من "لا" ولو أنك نشطت عرضك دائما بإستخدام نعم فإنك سوف تملك الخطوة الأولى تجاه إتمام العملية البيعية .

14- بع بفكر العميل وليس بفكرك أنت :

إذ أن كل منا أفراد وعائلات ، منظمات ترغب فى شراء أشياء من خلال رغباتك فلو أنت امتلكت فكرة الإجابة على هذه الرغبات قلما يستجيب العميل أحياناً لا يدرك العميل بحاجته ورغبته أو مشكلته ،وأنها لعملية مزدوجة تحقق المهارة فى البيع وخدمة المشتري لو أن البائع تعرف على حاجة المشتري وحاول إشباعها .

وواحدة من قواعد البيع الأساسية وهى ألا تحاول البيع إلا أذا كان فى منتجك أو خدمتك صالح للمشتري فى تلبية حاجته أو إشباع رغبته أو فى حل مشكلته .